**Instrumen Penelitian**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN GRABFOOD DI WILAYAH TASIKMALAYA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL**

Kelompok 7:

Muhammad Yahya Yasin Muhammad Nabil Assalam Muhamad Akil Hakim

Risa Ardila Salama Marsya Mutia

| **Aspek** | **Indikator** | **Item Pernyataan** | **Jenis Pernyataan** | **Rujukan Teori** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Efficiency (Efisiensi)** | Kemudahan Akses | "Saya mengharapkan aplikasi GrabFood mudah digunakan dan  tidak rumit." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  |  | "Aplikasi GrabFood  mudah digunakan dan tidak rumit." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  | Kecepatan Memesan | "Saya mengharapkan proses pemesanan makanan di GrabFood  cepat dan efisien." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  |  | "Proses pemesanan makanan di GrabFood  cepat dan efisien." | Positif | Zemblytė (2015) |
| **Fulfillment (Pemenuhan)** | Ketepatan Pengiriman | "Saya mengharapkan pesanan saya diantar sesuai dengan estimasi  waktu yang diberikan oleh GrabFood." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  |  | "Pesanan saya diantar sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan  oleh GrabFood." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  | Kesesuaian Produk dengan Deskripsi | "Saya mengharapkan makanan yang saya pesan di GrabFood sesuai dengan  deskripsi di aplikasi." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  |  | "Makanan yang saya pesan di GrabFood sesuai dengan  deskripsi di aplikasi." | Positif | Zemblytė (2015) |

| **System Availability (Ketersediaan Sistem)** | Ketersediaan Aplikasi | "Saya mengharapkan aplikasi GrabFood selalu dapat diakses  kapan saja tanpa masalah teknis." | Positif | Zemblytė (2015) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | "Aplikasi GrabFood selalu dapat diakses kapan saja tanpa  masalah teknis." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  | Stabilitas Sistem | "Saya mengharapkan aplikasi GrabFood  selalu dapat diakses tanpa gangguan." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  |  | "Aplikasi GrabFood selalu dapat diakses  tanpa gangguan." | Positif | Zemblytė (2015) |
| **Privacy (Privasi)** | Keamanan Data Pribadi | "Saya mengharapkan aplikasi GrabFood menjaga keamanan  data pribadi saya." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  |  | "Aplikasi GrabFood  menjaga keamanan data pribadi saya." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  | Keamanan Transaksi Online | "Saya mengharapkan pembayaran melalui aplikasi GrabFood  aman dan terlindungi." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  |  | "Pembayaran melalui  aplikasi GrabFood aman dan terlindungi." | Positif | Zemblytė (2015) |
| **Responsiveness (Daya Tanggap)** | Respon Cepat dari Customer Service | "Saya mengharapkan layanan pelanggan GrabFood cepat dalam merespons keluhan  atau pertanyaan." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  |  | "Layanan pelanggan GrabFood cepat dalam merespons keluhan  atau pertanyaan saya." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  | Kesediaan Membantu Pelanggan | "Saya mengharapkan staf GrabFood selalu siap membantu saat saya mengalami kesulitan dalam  memesan." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  |  | "Staf GrabFood selalu siap membantu saya saat mengalami  kesulitan dalam memesan." | Positif | Zemblytė (2015) |

| **Returns or Compensation (Pengembalian atau Kompensasi)** | Kebijakan Pengembalian Dana | "Saya mengharapkan GrabFood menyediakan kebijakan pengembalian dana yang jelas jika terjadi kesalahan pada  pesanan." | Positif | Zemblytė (2015) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | "GrabFood menyediakan kebijakan pengembalian dana yang jelas jika terjadi  kesalahan pada pesanan." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  | Penanganan Keluhan | "Saya mengharapkan adanya kompensasi dari GrabFood jika terjadi masalah dalam  layanan." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  |  | "Saya menerima kompensasi dari GrabFood jika terjadi  masalah dalam layanan." | Positif | Zemblytė (2015) |
| **Contact (Kontak)** | Kemudahan Menghubungi Customer Service | "Saya mengharapkan GrabFood menyediakan informasi kontak yang  mudah dihubungi." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  |  | "GrabFood menyediakan informasi kontak yang  mudah dihubungi." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  | Akses ke Dukungan Langsung | "Saya mengharapkan dapat berkomunikasi langsung dengan staf layanan pelanggan,  bukan hanya dengan chatbot." | Positif | Zemblytė (2015) |
|  |  | "Saya dapat berkomunikasi langsung dengan staf layanan pelanggan GrabFood, bukan  hanya dengan chatbot." | Positif | Zemblytė (2015) |

Sumber: Zemblytė, J. (2015). The instrument for evaluating e-service quality. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*,